

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas Pelayanan yang baik didukung dengan adanya komunikasi yang baik untuk menginformasikan yang berkaitan dengan perusahaan. Untuk melakukan pelayanan yang baik dan efektif tentunya diperlukan kualitas pelayanan prima yang maksimal dari perusahaan. Penelitian ini tentang Pengaruh Service Quality Petugas Unit Pelayanan Klaim PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Semarang terhadap Kepuasan Nasabah. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai pengaruh service quality petugas yang bagaimana yang bisa memberikan kepuasan nasabah dan faktor apa saja untuk mengetahui kepuasan nasabah PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan penyebaran kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa datanya menggunakan analisis korelasi product moment, analisis regresi sederhana dan analisis korelasi parsial. Kesimpulan yang ditarik mengenai penelitian ini bahwa berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap service quality seluruhnya adalah tinggi, dan sesuai hasil koefisien korelasi sebesar 0,944 ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah sangat kuat. Sedangkan besarnya pengaruh variabel service quality terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 89,2% dan sisanya 10,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara pengaruh service quality petugas unit pelayanan klaim PT Jasa Raharja (persero) Cabang Semarang terhadap kepuasan nasabah yang didukung oleh jenis kelamin yaitu sebesar 0,946 atau 94,6%. Dari hasil penelitian masih ada nasabah yang kecewa dengan service quality yang diberikan PT Jasa Raharja terutama dalam hal kontak. Ini dikarenakan petugas belum bisa melayani secara optimal dalam layanan call center yang menerima keluhan diluar jam kantor.

## ABSTRACT

Quality of service is critical to the success of service companies. Good quality services supported by good communication to inform related to company. For doing good service and effective course in need maximum quality excellent service from the company. This study on the influence of service quality claims service unit officer PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Semarang on customer satisfaction. Purpose of this study was to describe the influence of service quality officer how that can provide customer satisfaction and what factors to the satisfaction of customers of PT. Jasa Raharja (Persero) Semarang branch. This research uses non-probability sampling method with accidental sampling technique sampling data collection techniques using questionnaires, literature and documentation. Data analysis techniques while using product moment correlation analysis, regression analysis and partial correlation analysis. Conclusions are drawn about the research that is based on analysis of customer research shows that the description of the service are all high quality, and the corresponding results of the correlation coefficient of 0.944 indicates that the relationship between the independent variable to variable service quality on customer satisfaction is at 89.2% and the remaining 10.8% influenced by other variables. There is a positive and significant relationship between the effect of service quality claims service unit officers Prog PT.Jasa Raharja (Persero) Semarang branch to customer satisfaction backed by gender in the amount of 0.946%, or 94.6%. Of the results of research there are still customers who were disappointed with the service quality provided by PT Jasa Raharja especially in terms of the contact. This is because workers have not been able to optimally serve the call center that receives complaints outside of office hours.